

Question écrite du 22/03/2021

de FREDERIC André

à HENRY Philippe, Ministre du Climat, de l'Energie et de la Mobilité

Comme le veut la législation, lors de chaque déménagement, un relevé de l'index doit être effectué et communiqué au gestionnaire du réseau de distribution.

Lorsque cette démarche n'est pas effectuée, le gestionnaire de réseau de distribution se rend dans le logement concerné afin de régulariser la situation. Un avis de passage est laissé invitant le nouveau locataire ou le propriétaire à contracter un nouveau contrat de fourniture. À défaut, la fourniture et le compteur seront désactivés.

En Région bruxelloise, les désactivations automatiques des compteurs lors des déménagements surviennent fréquemment. En effet, lorsqu'un nouveau contrat de fourniture n'est pas signé, le gestionnaire de réseau désactive le compteur endéans les 40 jours. Ces opérations coûtent environ 2,5 millions d'euros pour les locataires bruxellois, car la réactivation des compteurs est à leur charge.

Monsieur le Ministre peut-il me faire un état des lieux de la situation en Wallonie ? Des fermetures automatiques des compteurs arrivent-elles fréquemment ? A-t-il une estimation des coûts que représentent les fermetures automatiques pour l'ensemble des locataires wallons ? Pense-t-il que le compteur intelligent aura un impact positif sur ce phénomène ?

Réponse du 30/04/2021

de HENRY Philippe

En Wallonie, en cas de déménagement, la législation (article 3bis des AGW OSP) prévoit que le contrat de fourniture se poursuit en général à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions (cette poursuite de fourniture ne s'applique toutefois pas dans les 4 cas suivants : si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ; si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ; si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ; si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture).

Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Les AGW OSP ainsi que les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée « MOZA » (MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord »).

De manière simplifiée, elle peut être résumée comme suit :

Le fournisseur du « client sortant » informe le GRD du déménagement d'un de ses clients et lui indique qu'il ne doit plus être « enregistré » comme fournisseur du point de fourniture concerné.

Le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose d'aucune information relative à un éventuel nouveau client. On parle alors d'une « demande de MOZA » ;

- le gestionnaire de réseau de distribution doit prendre contact par écrit avec le « nouvel habitant » de l'immeuble ou le propriétaire de l'immeuble dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande de MOZA ;

- si, au terme d'un délai de dix jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa demande écrite, il doit se rendre, dans les quinze jours qui suivent, au domicile du « nouvel occupant » concerné et lui soumettre un formulaire de régularisation qui lui offre les trois possibilités suivantes :

- * si le client dispose d'un contrat de fourniture à son ancienne adresse, mais qu'il n'a pas encore prévenu son fournisseur de son déménagement, il communique le nom de son fournisseur actuel ;

- * si le client ne dispose pas d'un contrat de fourniture, il peut être alimenté par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant ;

- * si le nouvel occupant ou le propriétaire souhaite la fermeture du compteur, le formulaire de régularisation permet au client de la demander au GRD.

- si personne n'est présent lors du passage du GRD, ce dernier doit laisser un avis de passage invitant le « nouvel occupant » à prendre contact avec lui dans les quinze jours afin de régulariser la situation ;

- si le « nouvel occupant » refuse de compléter le formulaire de régularisation ou s'il ne réagit pas aux courriers ou à l'avis de passage du GRD, la procédure de MOZA est considérée comme un échec et le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée. »

De manière résumée donc, seuls les déménagements problématiques peuvent éventuellement conduire à une coupure. En cas de déménagement, à défaut de connaître le nouvel entrant, une procédure de régularisation lancée par le fournisseur est menée par le GRD. Si la procédure n'aboutit pas (le GRD ne trouve personne à qui imputer le point ou l'occupant refuse de régulariser sa situation) alors le GRD peut in fine procéder à la coupure du point.

Il est à noter que la procédure décrite ci-dessus représente un dossier MOZA « classique » qui se solde soit par la régularisation du point de fourniture par la conclusion d'un contrat auprès d'un fournisseur commercial, soit par la coupure de celui-ci.

Cependant, dans certains cas, à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, le GRD peut se trouver dans l'impossibilité technique de couper le point (p. ex. impossibilité de couper « en extérieur » ; défaut d'accès au compteur).

Le GRD devra dès lors solliciter par voie de justice que l'accès à ses installations lui soit donné, au besoin avec l'aide de la force publique ou d'un serrurier.

Cette procédure par voie judiciaire implique de facto une hausse des coûts avancés par les GRD (frais d'avocats ; de justice ; d'exécution de la décision...).

En outre, un point de fourniture « professionnel » peut également être visé par une procédure similaire.

Cette procédure est visée à l'article 137, 1er, 5° du Règlement Technique électricité :

« Le gestionnaire du réseau de distribution se réserve le droit de suspendre en tout ou en partie l'accès à son réseau de distribution durant le temps strictement nécessaire à la régularisation des situations suivantes :

[...]

5° dans le cas d'un client final non résidentiel et après mise en demeure fixant un délai raisonnable de mise en conformité, si ce client final ou son fournisseur ne respecte pas ses obligations financières, ou si, à un moment donné, il n'y a plus de fournisseur ou de responsable d'équilibre désigné ».

Dans le cas d'un client non résidentiel, la procédure est « simplifiée », en ce qu'elle ne requiert que l'envoi d'une mise en demeure fixant un délai raisonnable de régularisation.

En ce qui concerne les fermetures automatiques des compteurs, le rapport annuel spécifique 2019 de la CWaPE concernant l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau précise les chiffres suivants :

- En électricité : dans le courant de l'année 2019, les fournisseurs ont introduit au total 48 924 demandes de MOZA. Ces demandes ont abouti dans 5 % des cas à une coupure de l'alimentation électrique du client suite à l'échec de la procédure, soit 2 465.

- En gaz : dans le courant de l'année 2019, les fournisseurs ont introduit en 2019 un total de près de 22 351 demandes de MOZA, lesquelles ont conduit également dans 5 % des cas à la suspension de l'alimentation en gaz, soit 1 198 points.

Les coûts que représentent les fermetures automatiques pour l'ensemble des locataires wallons sont repris dans le rapport de la CWaPE concernant l'évaluation pour l'année 2019 du coût des obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution.

Les coûts nets relatifs à la gestion des MOZA pour 2019 sont de :

- Electricité : 2 088 599 euros (rappel : au 31/12/2019, il y a 1 881 105 points d'accès en Wallonie ; 665.564 en Région de Bruxelles-Capitale)

- Gaz : 428 445 euros (rappel : au 31/12/2019, il y a 746 964 points d'accès en Wallonie ; 434.724 en Région de Bruxelles-Capitale)

Il faut noter que ces coûts sont des OSP portées à charge de l'ensemble des URD.

Enfin, l'essentiel des coûts pour ces opérations de fermeture/réouverture repose sur le déplacement des agents, avec parfois une ouverture de rue (gaz) ou coupure à rue (électricité) si le client n'est pas présent. Dans ce cadre donc, le compteur communicant aura un impact positif. En effet, l'existence d'un compteur communicant permettrait sa fermeture et réouverture à distance même en l'absence du client, évitant ainsi le déplacement du GRD sur place, ce qui évite des coûts. Par ailleurs, l'introduction du MIG6 devrait également contribuer à la réduction des coûts des procédures « MOZA ».